



Attention à l'arnaque à l'annuaire !



De quoi s'agit-il ?

Il arrive régulièrement à des commerçants de signer sans le vouloir des contrats à titre onéreux pour leur inscription dans un annuaire professionnel. Sachez que lire le formulaire d'inscription en diagonale et le signer sans une lecture attentive peut réserver de désagréables et coûteuses surprises.

Comment ces arnaques sont-elles conçues ?

L'envoi non sollicité de courrier publicitaire

Les lettres publicitaires proposant l'inscription dans un annuaire sont souvent envoyées en masse et sous forme de formulaires. L'adresse professionnelle est déjà pré-imprimée sur le formulaire. Pour figurer dans l'annuaire, le destinataire du courrier doit vérifier si son adresse professionnelle est correcte, la corriger le cas échéant et indiquer les prestations et produits proposés.

Généralement, le texte et la présentation du formulaire mêlent si habilement les prestations payantes et gratuites que le lecteur inattentif y voit une offre gratuite dans son intégralité. Celui-ci signe les yeux fermés le formulaire qui s'avère être après coup un contrat coûteux.

Or les clauses du contrat, utilisant la plupart du temps des expressions lourdes et n'apparaissant qu'en petits caractères, ont des effets indésirables : la signature et l'envoi du formulaire reviennent à conclure un contrat qui peut porter sur une durée minimale d'un à trois ans. Les frais annuels se situent entre 800 et 1700 francs (496 et 1054 euros).



Les appels téléphoniques non sollicités

Bon nombre de prestataires utilisent le téléphone pour inciter des commerçants inattentifs à signer un contrat, en leur faisant croire qu'il en existe déjà un. Si la personne au bout du fil ne se montre pas disposée à « reconduire le contrat », on lui demande de signer et de retourner le formulaire envoyé par fax afin de résilier le contrat. Or signer et renvoyer le formulaire équivaut à conclure un contrat à titre onéreux.

Les factures dissimulant une offre d'inscription

Parfois, les prestataires indelicats envoient une facture qui dissimule une offre d'inscription dans un annuaire professionnel. Le destinataire a ainsi l'impression qu'il existe déjà un rapport contractuel, alors que c'est en s'acquittant de la facture qu'il conclut un contrat.

Les nouveaux titulaires de marques ou chefs d'entreprise sont les cibles préférées. Le moment choisi pour envoyer la prétendue facture – immédiatement après la publication de la nouvelle marque ou de la nouvelle société dans la Feuille officielle suisse du commerce – n'est pas innocent : il est destiné à induire en erreur les destinataires, qui pensent alors recevoir une facture de l'Institut fédéral de la propriété intellectuelle ou du registre du commerce de leur canton. Or, en payant le montant réclamé, ils passent, sans s'en apercevoir, un contrat, alors qu'ils croyaient s'acquitter de l'émolument dû aux organismes compétents.

Les démarcheurs

Autre situation : les démarcheurs qui se rendent spontanément auprès des entreprises. La signature du formulaire qui n'aurait pas été lu préalablement peut réserver de désagréables surprises.

Certains démarcheurs affirment que l'inscription est gratuite, d'autres font croire que la signature est uniquement destinée à mettre à jour les données figurant dans l'annuaire téléphonique ou à confirmer leur exactitude. Il arrive aussi régulièrement à ces agents de dire que la signature permet simplement au démarcheur de montrer qu'il est passé auprès de l'entreprise concernée. Faire entièrement confiance aux propos des démarcheurs et signer les yeux fermés les documents qu'ils présentent comporte le risque de conclure un contrat portant sur plusieurs années et engendrant des frais considérables.

Que faut-il faire en pareil cas ?

Mesures de précaution

Prévenir vaut mieux que guérir. Avant de signer un formulaire, il y a tout intérêt à lire attentivement et en toute tranquillité ce qui est écrit en petits caractères.

Seconde précaution : ne conclure aucun contrat avec un démarcheur dont les coordonnées personnelles ne figurent pas sur la carte de visite, à côté du nom de la société pour laquelle il travaille. Vous avez pleinement le droit de savoir à qui vous avez à faire.



[LIRE]
avant de signer!

Enfin, il est impératif de former le personnel chargé de la réception et celui responsable de l'administration en général, surtout si l'on sait que c'est très souvent ces collaborateurs qui signent imprudemment ce type de contrat.

Que faire si vous avez conclu un contrat à titre onéreux en signant un formulaire fallacieux ?

Si vous estimez avoir été induit en erreur, ne payez pas la facture et contestez immédiatement le contrat par courrier recommandé. Selon le droit suisse, vous devez invoquer le motif de contestation dans un délai d'un an au plus tard à compter du moment où l'erreur a été découverte. S'il y a erreur essentielle, la contestation entraîne l'invalidité du contrat. Il suffit d'envoyer une lettre au prestataire et d'ignorer ses courriers en retour. Cette lettre doit contenir au minimum les termes suivants :

« Votre formulaire m'a induit(e) en erreur, raison pour laquelle je conteste le contrat pour erreur essentielle. Le contrat est donc nul. »

Mais sachez que seul le tribunal compétent peut juger à la lumière de l'ensemble des faits s'il y a erreur essentielle et si le contrat est nul. Le juge ne tranchera que si l'une des parties intente une action en justice.

Important : en cas de poursuite, il est impératif de faire opposition dans les cinq jours ! La meilleure chose à faire est de former immédiatement opposition auprès du préposé aux poursuites.

Comment agir contre les auteurs d'arnaques à l'annuaire ?

Si on se trouve en Suisse

La personne trompée par une arnaque à l'annuaire peut porter plainte au poste de police du siège de sa société pour publicité mensongère. Il appartiendra ensuite à la police de transmettre la plainte à l'autorité pénale compétente. Outre la description des faits et les moyens de preuve (formulaire signé et correspondance éventuelle avec l'éditeur de l'annuaire), la plainte déposée auprès de la police devra contenir la formulation finale suivante :

« Compte tenu de ce qui précède, je demande que soit ouverte une procédure pénale contre XY pour infraction de l'art. 3, let. b, de la loi fédérale contre la concurrence déloyale (LCD, RS 241) et qu'une peine adéquate soit prononcée à l'encontre de XY. »

Par ailleurs, il est possible de déposer une plainte civile pour concurrence déloyale auprès du tribunal du siège de sa société. L'action civile peut également être assortie de prétentions financières et en dommages-intérêts.

Si on se trouve à l'étranger

Les personnes lésées dans leurs intérêts économiques à l'étranger peuvent adresser leurs réclamations au Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO). Si plusieurs personnes sont concernées à l'étranger, le SECO peut déposer une plainte pénale ou intenter une action civile pour obtenir un jugement à l'encontre des auteurs des pratiques commerciales en question. Il ne peut toutefois pas exiger la restitution des sommes déjà versées.

Où obtenir d'autres informations sur les arnaques à l'annuaire et les pratiques commerciales fallacieuses ?

Au niveau fédéral, il appartient essentiellement au SECO de traiter les affaires d'arnaques à l'annuaire. Si vous avez des questions à ce sujet, prenez contact par courrier électronique. Cela dit, il convient de rappeler que seul le tribunal compétent sera finalement habilité à juger si, dans le cas de figure, il y a concurrence déloyale.

Département fédéral de l'économie DFE
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO
Effingerstrasse 1
3003 Berne

Courriel : fair-business@seco.admin.ch